



9. Indicadores Numéricos

9.1. Indicadores de Reducción de Faltas.

Con el fin de realizar un estudio numérico del transcurso de las faltas en los pedidos a lo largo de estos meses de investigación, se han seleccionado dos pedidos mensuales, desde Julio, correspondientes a las dos tiendas donde los pedidos son más extensos, debido a que son las dos con mayor nivel de ventas.

Los pedidos seleccionados son los correspondientes a las tiendas de **Romera** y **Huelva**, habiéndose estudiado tanto la parte del pedido a mano, mandado por fax, como la correspondiente a ordenador.

Como podrá verse, hay pedidos que tienen más parte a mano que otros. Desde Comercial del Sur se está trabajando en concienciar a las personas encargadas de realizar el pedido en las tiendas, de la necesidad de reducir al mínimo la parte del pedido a mano, con el fin de aprovechar al máximo el recurso que supone el Sistema Informático.

Por tanto pasa a realizarse una descripción numérica de cada uno de los pedidos, viendo sobre el total de artículos pedidos, la cantidad de faltas existentes, y el porcentaje de las mismas.

Decir que vamos a realizar el estudio por meses, viendo a la misma vez los pedidos correspondientes a **Romera** y **Huelva**.

- **Julio 2.002**

| ROMERA | | HUELVA | |
|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| PEDIDO A MANO | | PEDIDO A MANO | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 317 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 214 |
| ROTURAS DE STOCK | 82 | ROTURAS DE STOCK | 75 |
| % ROTURAS | 25.86 | % ROTURAS | 35.04 |
| PEDIDO A ORDENADOR | | PEDIDO A ORDENADOR | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 825 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 725 |
| ROTURAS DE STOCK | 119 | ROTURAS DE STOCK | 104 |
| % ROTURAS | 14.42 | % ROTURAS | 14.34 |



- **Agosto 2.002**

| ROMERA | | HUELVA | |
|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| PEDIDO A MANO | | PEDIDO A MANO | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 214 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 135 |
| ROTURAS DE STOCK | 75 | ROTURAS DE STOCK | 41 |
| % ROTURAS | 35.04 | % ROTURAS | 30.37 |
| PEDIDO A ORDENADOR | | PEDIDO A ORDENADOR | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 1015 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 921 |
| ROTURAS DE STOCK | 145 | ROTURAS DE STOCK | 132 |
| % ROTURAS | 14.28 | % ROTURAS | 14.33 |

- **Septiembre 2.002**

| ROMERA | | HUELVA | |
|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| PEDIDO A MANO | | PEDIDO A MANO | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 315 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 135 |
| ROTURAS DE STOCK | 97 | ROTURAS DE STOCK | 41 |
| % ROTURAS | 30.79 | % ROTURAS | 30.37 |
| PEDIDO A ORDENADOR | | PEDIDO A ORDENADOR | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 854 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 917 |
| ROTURAS DE STOCK | 124 | ROTURAS DE STOCK | 143 |
| % ROTURAS | 14.52 | % ROTURAS | 15.59 |

- **Octubre 2.002**

| ROMERA | | HUELVA | |
|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| PEDIDO A MANO | | PEDIDO A MANO | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 414 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 122 |
| ROTURAS DE STOCK | 124 | ROTURAS DE STOCK | 36 |
| % ROTURAS | 29.95 | % ROTURAS | 29.51 |
| PEDIDO A ORDENADOR | | PEDIDO A ORDENADOR | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 100 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 1012 |
| ROTURAS DE STOCK | 18 | ROTURAS DE STOCK | 138 |
| % ROTURAS | 18 | % ROTURAS | 13.64 |



- **Noviembre 2.002**

| ROMERA | | HUELVA | |
|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| PEDIDO A MANO | | PEDIDO A MANO | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 327 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 123 |
| ROTURAS DE STOCK | 100 | ROTURAS DE STOCK | 43 |
| % ROTURAS | 30.58 | % ROTURAS | 34.96 |
| PEDIDO A ORDENADOR | | PEDIDO A ORDENADOR | |
| NÚMERO DE ARTÍCULOS | 918 | NÚMERO DE ARTÍCULOS | 736 |
| ROTURAS DE STOCK | 154 | ROTURAS DE STOCK | 135 |
| % ROTURAS | 16.77 | % ROTURAS | 18.34 |

Como comentario a estos resultados podemos decir que una simple observación de los mismos lleva a dos conclusiones:

- Por un lado, en la parte del pedido a mano el porcentaje de faltas es mucho mayor que en la parte a ordenador, debido a que la localización de los artículos de esta última forma es mucho más rápida y satisfactoria.
- Por otro lado puede observarse como el porcentaje de faltas tiene unos valores bastante constantes, es decir, que ni se han reducido ni han aumentado.

Estos dos razonamiento y sobre todo el segundo lleva a la conclusión de que el problema de las faltas persiste, por lo que, dentro de la mejora continua con que se va a plantear la segunda fase de la investigación, se tratarán de reducir, incidiendo de una forma persistente en el problema.

9.2. Indicadores de Aumento de Rotación del Stock.

Van a exponerse en cifras, una serie de datos que puedan dar una idea de los estudios realizados en cuanto al aumento de rotación de la mercancía.

Para tratar de dar una visión general y cuantitativa de los controles realizados pasan a definirse las siguientes variables:

- **Número de Controles Realizados:** **13**
- **Número de Controles para Envíos a Tiendas:** **9**



- **Número de Envíos a Tiendas:** **6**
- **Número de Artículos Enviados a Tiendas:** **60**
- **Número de Controles Llegados de Tiendas:** **4**
- **Número de Controles de Tiendas Analizados:** **3**

En cuanto a número de controles hay que referirse a los controles de mercancía puestas a la venta realizados a través de la observación de artículos por proveedores.

El segundo ratio, número de controles para envíos a tiendas, marca aquellos controles de mercancías puestas a la venta que han sido analizados y que han servido para realizar una propuesta de envío de mercancía a tiendas. Hay que decir que algunos envíos, como puede observarse en los formatos adjuntos, se realizaron con más de un control semanal, debido a que no fue considerado necesario realizar un envío a tiendas por control semanal.

El tercero de los indicadores marca el número de envíos que se han realizado a tiendas de mercancía de control.

La selección que fuera realizada desde un principio condujo a mandar diez artículos de control por envío, con el fin de no saturar de excesiva carga de trabajo la investigación, pudiendo de esa manera realizarse de forma más satisfactoria. Por ello, al haberse realizado seis envíos, el número de artículos de control mandados a tiendas es de 60.

De los seis controles realizados en las tiendas, llegaron al departamento cuatro, antes del cierre de la línea de actuación, de los cuales fueron analizados tres. El resto de controles se continuaron llevando a cabo en las tiendas.

9.3. Indicadores de Mejora del Control de Mercancías.

Dentro de los indicadores de mejora de control de mercancías hay que realizar las siguientes distinciones:



- **Control de Negativos de Stock.**

Para ver la evolución del número de negativos de stock habida en el almacén se va a expresar la cantidad valorada de los mismos, en Euros, a lo largo de los diferentes listados de negativos que han ido seleccionándose:

| FECHA | CANTIDAD (€) |
|----------|--------------|
| 08-07-02 | -70565.27 |
| 17-07-02 | -82752.62 |
| 29-07-02 | -89325.95 |
| 05-08-02 | -111450.70 |
| 09-09-02 | -112701.23 |
| 01-10-02 | -103362.06 |
| 04-11-02 | -82341.25 |

Aunque la investigación comenzara a principios del mes de Julio, el inicio de la vía de actuación frente a los negativos de stock, debido a una serie de desajustes de personal en el almacén, comenzaron algo más tarde.

Debido a lo comentado con anterioridad, puede observarse como hasta el listado del mes de Septiembre aparece un progresivo aumento de negativos de stock.

Una vez se centró la vía de acción de una forma más exhaustiva, puede observarse como la progresión ha cambiado y cada vez aparecen menos negativos.

Decir por último respecto a los negativos, que dentro de la estrategia de mejora continua se sigue tratando este tema, a fin de tener un control total sobre los mismos.

- **Control de Artículos Vendidos Como Varios en Tiendas.**

En este sentido hay que decir que hasta el momento se han analizado **175 artículos** llegados de tiendas que no pueden ser vendidos como tal porque los códigos no están incluidos en el sistema.

Debido a los problemas ocasionados por las descripciones que ya fuera descrito, han conseguido localizarse **96 artículos**, lo que supone un **54.86% del total**, a los cuales se les ha



incluido el código correspondiente y que, desde ese momento pudieron ser vendidos en las tiendas como tal sin necesidad de ser pitados como varios.